

The role of Psychology in construction of Objects¹

O papel da Psicologia na construção dos Objetos

El papel de la Psicología en la construcción de objetos

Saadi Lahlou
London School of Economics and Political Science
S.Lahlou@lse.ac.uk
<https://orcid.org/0000-0001-8114-7271>

Tradutores
Caio Teixeira Brandão
Programa de Pós-Graduação em Educação - UNESA
caio.brandao@ifap.edu.br
<https://orcid.org/0000-0002-0196-3074>

Pedro Humberto Faria Campos
Programa de Pós-Graduação em Educação – UNESA
pedrohumbertosbp@terra.com.br
<https://orcid.org/0000-0002-0844-8358>

RESUMO

A perspectiva evolucionista das Representações Sociais considera o papel da psicologia na construção dos objetos sociais e a transmissão das representações pela cultura. Nesse contexto, a evolução das representações e objetos se dá por meio de um mecanismo de dupla seleção, na perpetuação dos mais adaptados à realidade social. Apresentamos a Teoria da Instalação, um modelo para pesquisa e intervenção, que considera o mundo como uma instalação, um espaço deliberadamente construído para a reprodução e padronização de comportamentos. A instalação está distribuída em três dimensões: física, psicológica e institucional, sendo necessário intervir simultaneamente nas três para modificar os comportamentos de forma eficaz.

Palavras-chave: teoria da instalação. Psicologia social. Representações sociais. Objetos.

¹ Conferência apresentada na XLI Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia em Belém- PA, 2011. Traduzida por Caio Teixeira Brandão e revisada por Pedro Humberto Faria Campos.

ABSTRACT

The evolutionist perspective on Social Representations considers the role of psychology on the construction of social objects and its transmission through culture. In this context, the evolution of social representations and objects happens through a double selection mechanism, perpetuating the ones most adapted to social reality. We present the Installation Theory, a framework for research and intervention, which considers the world as an installation, a space constructed for the reproduction and standardization of behavior. Installations are comprised of three dimensions: physical, psychological and institutional, and it's necessary to intervene simultaneously on those three dimensions, in order to modify behavior effectively.

Keywords: *installation theory. Social psychology. Social representations. Objects.*

RESUMEN

La perspectiva evolucionista de las Representaciones Sociales considera el papel de la psicología en la construcción de objetos sociales y la transmisión de representaciones a través de la cultura. En este contexto, la evolución de las representaciones y los objetos se produce a través de un mecanismo de doble selección, en la perpetuación de los más adaptados a la realidad social. Presentamos la Teoría de la Instalación, un modelo de investigación e intervención, que considera el mundo como una instalación, un espacio construido deliberadamente para la reproducción y estandarización de comportamientos. La instalación se distribuye en tres dimensiones: física, psicológica e institucional, y es necesario intervenir simultáneamente en las tres para modificar eficazmente los comportamientos..

Palabras clave: *teoría de la instalación. Psicología social. Representaciones sociales. Objetos.*

Introdução

Obrigado por me convidarem para este evento. Eu trabalho no Instituto de Psicologia Social (ISP)², que foi fundado há cerca de meio século por Hilde Himmelweit, é a casa da Psicologia Social, ramo que está interessado em como a psicologia pode tratar do mundo real, da sociedade e suas questões, com teorias e métodos.

Eu venho originalmente das Ciências Exatas, da Estatística e Biologia Humana, antes de me tornar um psicólogo, e não estou interessado em tais objetos; meu interesse pessoal é nos determinantes do comportamento humano, e minha pesquisa é sobre a análise detalhada do elo entre ação e representação, os determinantes mais refinados da atividade, situada na fronteira entre a psicologia social e a ciência cognitiva. Em paralelo com minha vida acadêmica, tenho trabalhado para indústrias e para o governo, e tenho

² Instituto vinculado à London School of Economics and Political Sciences (LSE).

sido, como consultor científico, continuamente confrontado com o problema pragmático de introduzir mudanças nos sistemas complexos do mundo real.

Como vocês sabem, os problemas mais difíceis nunca são os técnicos, mas os ligados às pessoas. Este foi o caso na maioria dos problemas com os quais eu tive que lidar, quer seja avaliando ou desenvolvendo políticas sociais para o governo, gerenciando mudanças organizacionais em grandes corporações ou desenvolvendo novos produtos ou serviços para a indústria. Cidadãos, empregados, usuários, esses foram normalmente a parte difícil do problema.

Para entendê-los nós precisamos de teorias psicológicas. Como o famoso psicólogo social Kurt Lewin (1936) disse: “não há nada tão prático quanto uma boa teoria”. Mas nós precisamos de uma perspectiva que nos ajude a entender qual é nossa parte como psicólogos no quadro maior. Isto é o que vou apresentar hoje: uma perspectiva psicológica sobre objetos no mundo real.

Meu panorama é bem simples, e eu vou tentar mantê-lo curto para que possamos ter muito tempo para discussão. Primeiro, a natureza do problema. Depois, apresentarei a Teoria da Instalação. Finalmente, eu mostrarei como esse modelo colabora para a evolução da cultura, e darei algumas sugestões sobre como podemos intervir deliberadamente neste processo evolutivo natural para guiar as mudanças nas direções que achamos apropriadas. Se tiver tempo suficiente, mostrarei a vocês uma ilustração empírica de um processo de mudança deliberada usando a teoria da instalação.

O objeto é um elemento fundamental na psicologia social. Primeiro, como o triângulo psicossocial de Moscovici³ (figura 1) nos lembra, porque o objeto é presente, diretamente ou indiretamente em qualquer relação. Na relação Ego e Alter, o objeto pode ser um meio para um fim (por exemplo, quando meu parceiro me oferece uma flor com intenção de me agradar). Pode também ser um propósito para este relacionamento (por exemplo quando eu falo com o vendedor para comprar um par de sapatos). Não há praticamente nenhuma relação sem objeto.

³ Moscovici (1984) define o olhar da Psicologia Social como um olhar “ternário” e apresenta um esquema de interação no formato de um triângulo, no qual estão presentes: ego – alter – objeto.

The psychosocial triangle (Moscovici, 1984)

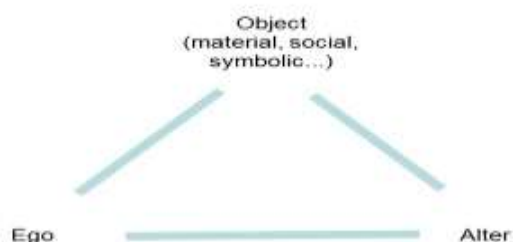


Figura 1. Modelo de triângulo epistêmico de Moscovici

Fonte: Jesuíno (2018)

Eu uso o termo “objeto” em sentido amplo, pode ser um objeto material, tal como um carro ou um chapéu. Mas também pode ser um objeto intangível como a democracia, ou um objeto cujo status é menos claro, como por exemplo o “Governo Inglês”, HIV/Aids ou álcool. Também pode ser um objeto que tem tanto os aspectos físicos e intangíveis, como biotecnologia que é simultaneamente um discurso, uma ideologia, um conjunto de técnicas e um conjunto de objetos materiais.

Não podemos perceber o objeto senão através de sua representação. Por exemplo, olhando para esta sala, eu vejo “uma conferência” e eu percebo isso por meio de todas as preconcepções envolvidas nesta representação, e me comporto de acordo com o que esta representação me diz. Eu me comporto como o orador e vocês gentilmente se comportam como o público; foi isto que Moscovici quis dizer quando escreveu que as representações sociais produzem e determinam comportamentos, “uma vez que elas definem a natureza dos estímulos que nos cercam, e que respostas devemos dar a eles” (Moscovici, 1976, p.26).

Não podemos perceber o objeto senão através de sua representação. Tudo que eu sei do mundo são os estados internos do meu sistema nervoso. Uma situação, um objeto, são conhecidos por mim de dentro do meu corpo, como um padrão específico de ativação das minhas células. Num nível psicológico, esses diferentes estados podem ser interpretados de uma maneira simbólica, como cognições. Essas cognições têm conotações físicas e emocionais. Em resumo, nós humanos percebemos e agimos por confiar num sistema de representações, que são construídas por nossa experiência direta, por nossas comunicações e pelo raciocínio.

De uma perspectiva psicológica, objetos não existem por si, em isolamento, eles são sempre representados por algum sujeito no contexto de determinada cultura. Considerando este objeto, eu o seguro em minha mão, e não posso evitar em vê-lo como um chapéu, ou melhor, como um boné. Tais representações não são construídas independentemente, por um indivíduo isolado, elas são o resultado de uma construção coletiva em um contexto cultural. Uma vez que não é o objeto em si, mas sua representação que guiará meu comportamento em relação a ele, entende-se o quão importante é estudar suas representações.

Agora convido vocês a considerar esta construção do objeto por sua representação na consciência do indivíduo, como quando percebo uma situação através do filtro das minhas representações prévias, como essa conferência. A construção do objeto ocorre literalmente, quando o objeto é construído, feito no mundo físico real. A construção, nesse momento, ocorre também fisicamente, quando o objeto físico é feito, porque este também é construído em referência à representação. Por exemplo, este artefato que seguro: sua forma, suas propriedades, são o resultado de uma conformidade deliberada do objeto a uma forma de referência, pelo chapeleiro; e esta forma de referência é a representação do chapéu. Representações têm, portanto, um impacto direto na construção do mundo real. Isto parece um comentário trivial e é, mas veremos depois suas enormes consequências. Uma vez mais, isso não é verdade somente para objetos materiais, mas também para objetos mais complexos como esta conferência. Como eu disse, vocês e eu acreditamos que isto é uma conferência, nos comportamos de acordo. Portanto, de alguma forma, a representação da conferência é uma profecia autorrealizável. Eu voltarei a isto depois.

Eu abro parênteses aqui para indicar que é geralmente o caso de todos os objetos ter tanto o aspecto tangível quanto o intangível. Por exemplo, a democracia tem seus votos, seus distritos, seus partidos, seus agentes, seus oficiais, seus programas de entrevista. Assim que consideramos a prática no mundo real, objetos físicos vêm galopando do passado e saturando o campo de visão porque a vida cotidiana é um tecido feito de práticas concretas.

É vã a esperança de distinguir uma classe de objetos que são só imateriais: como acabamos de ver, até a democracia tem aspectos materiais. Por outro lado, até mesmo algo tolo como o material chapéu tem suas regras, suas leis, sua história, seus aspectos simbólicos. Deixe-me justificar este exemplo, uma vez que escolhi pegar o chapéu como exemplo nesta apresentação. Escolhi o chapéu puramente como um exemplo pedagógico. Preciso dizer que pessoalmente, eu não me importo com chapéus, e acho que o tópico dos

chapéus não tem interesse científico. Uso este exemplo como poderia ter usado maçãs ou ônibus, porque encontrei uma figura engraçada para ilustrá-lo. No entanto, vamos olhar mais de perto, mesmo que este caso pareça não ter interesse social.



Figura 2 - Regras e leis sobre chapéus

Fonte: Lahlou (2011)

Os chapéus são realmente desprovidos de interesse social? Notem que na Turquia, usar um barrete⁴ foi oficialmente proibido, em 25 de outubro de 1925, por uma lei em vigor a partir de 28 de novembro de 1925, sobre a reforma da secularização da Turquia, iniciada por Mustafá Kemal, também conhecido como Atatürk. Num discurso, ele descreveu o barrete como “um símbolo do descaso, da intolerância e ódio ao progresso e à civilização”. A lei condenou inicialmente a três meses na prisão, mas na prática, especialmente durante o período da corte marcial, centenas de pessoas foram sentenciadas a anos de trabalho duro e um número de indivíduos que usaram o barrete foram executados sob a razão de que usar um barrete era considerado incitação à revolta. As controvérsias atuais sobre o véu islâmico nos lembram que o uso de coberturas para a cabeça está longe de ser um ponto neutro.

Depois desses poucos minutos de introdução, acho que vocês concordam que a situação é bastante confusa. Sentimos que temos que levar em conta objetos materiais nas análises de representações sociais e, de um modo mais geral, na pesquisa psicológica sobre como os indivíduos se comportam em relação aos outros e ao mundo em geral. No entanto, não sabemos exatamente onde colocar esses objetos nos quadros referenciais

⁴ **S.m. 1.** Cobertura que se ajusta à cabeça, e que ordinariamente é feita de tecido mole e flexível; gorro, gorra. [Cf. *carapuça* e *solidéu*.] (FERREIRA, 2004).

teóricos. O problema de sua posição no emblemático triângulo psicológico não é claro: estamos falando sobre o objeto material ou sobre sua representação? E, se os dois são idênticos, o que devemos fazer com os objetos que têm um hardware importante? Até agora, quando se trata de representações, a maioria dos psicólogos está estudando discurso e outros materiais verbais. Mas, uma vez que começamos a estudar a ação e a prática, esta abordagem fica mais difícil de sustentar.

As questões que abordarei aqui mais especificamente são: Quais os mecanismos de evolução dessas entidades? Quais são as funções sociais das representações e objetos? Não tenho a pretensão de fornecer respostas definitivas a essas perguntas; claro, eu simplesmente desejo começar uma discussão sobre o que parecem ser questões fundamentais na psicologia, e para aqueles particularmente interessados em representações sociais.

Para responder a essas questões, começarei dando uma ampla estrutura de análise que integra os objetos a partir de uma perspectiva social. Este quadro é a Teoria do Mundo como Instalação. Por uma questão de argumento, e por causa do tempo relativamente curto, vou assumir posições que são de algum modo um tanto caricaturais e primárias: estou ciente que a realidade é mais complexa e cheia de nuances, e sou o primeiro a achar o modelo que proponho muito simples, mas isso ajudará a abrir o debate.

A Teoria do Mundo como Instalação

Os atuais Homo Sapiens são primatas, mas ao contrário de outros primatas, não vivem na floresta como bandos de indivíduos nus. Os humanos que estudamos hoje não são mais macacos nus. Densas colônias de humanos cobrem o globo, 50% da população humana vive agora em áreas urbanas. Essas pessoas vivem em ambientes artificiais massivamente instalados, saturados com objetos materiais como são todas as construções humanas. Eu desafio vocês a encontrarem nesta sala um único elemento que não tenha sido feito ou moldado por seres humanos, alguma coisa que você possa encontrar como se estivesse em um ambiente natural. Para sobreviver nestes densos ambientes artificiais, os indivíduos devem seguir regras estritas de comportamento a fim de limitar conflitos, tais como o acesso a recursos. Seu comportamento parece dirigido principalmente por regras sociais formais que estão frequentemente em oposição às tendências instintivas que eles têm como primatas, como por exemplo, a agressão.

Para entender a natureza do sistema de orientação do comportamento é necessário adotar uma perspectiva histórica para ver como ele foi construído. Os elementos fundamentais da psicologia humana, o cérebro e o corpo, têm permanecido os mesmos durante a evolução recente: o cérebro humano não mudou nos últimos 50 mil anos. Mas os superorganismos que foram os pequenos grupos e as tribos humanas desenvolveram infraestruturas sofisticadas à medida que cresceram. Eles se tornaram sociedades, comparadas àquelas colônias de insetos sociais como abelhas e cupins, embora mais sofisticados.

As sociedades acumularam uma massa de objetos que chamamos de cultura: objetos materiais, representações, instituições. Então, se olharmos para a história da humanidade, houve acumulação e evolução de cultura. Os cérebros permanecem os mesmos, mas o software está mudando, e o contexto contém muito mais sistemas de determinação e controle do que antes. Por causa destas muitas camadas, para alguém que entende como os seres humanos se comportam, a situação parece terrivelmente complexa. É ainda mais para alguém que queira mudar o sistema. E onde fica a Psicologia neste cenário? Qual é nosso papel na divisão do trabalho da ciência como processo de gerenciamento e mudança do mundo?

Michel Foucault (2009), em “Vigiar e Punir”, mostrou como os indivíduos internalizam as restrições e regras para se tornarem dóceis e descreveu, particularmente no contexto de prisão ou educação, como a distribuição no espaço e no tempo, a prática do exercício e o exame cuidadoso pode disciplinar o corpo para se conformar (nós vivemos isso atualmente com os novos sistemas de avaliação em pesquisa). Bruno Latour (2005) e sua escola mostraram com a teoria do ator-rede como os objetos poderiam se tornar atores no processo de negociação levando à inovação. Edwin Hutchins (1995) mostrou como a própria cognição é distribuída ao longo dos artefatos materiais, e como a ação é, em última análise, executada por um sujeito coletivo híbrido constituído por uma equipe de seres humanos e objetos materiais. Antes deles, Serge Moscovici (1976) mostrou como as representações sociais guiam nossas práticas. Em outras palavras, há muito tempo se sabe que há uma série de estruturas, construídas coletivamente, imateriais ou materiais, que guiam o comportamento dos indivíduos. Essas estruturas mediadoras têm acrescentado significativamente nos mecanismos primitivos de influência social pelo qual os grupos de controle individual se comportam. Esses mecanismos são tradicionalmente estudados pela Psicologia Social, incluindo experimentos de influência, obediência ou percepção coletiva.

Berger e Luckmann (1967), e também Giddens (1984), mostraram como essas estruturas imateriais são continuamente reproduzidas nas práticas, e uma quantidade considerável de trabalhos foi dedicada ao estudo da disseminação dessas estruturas mentais, como o trabalho de Burner com histórias (peças e narrativas), os de Vygotsky na linguagem, e etc. Goffman (1959) mostrou como, na interação diária, as forças restauradoras trazem indivíduos sociais como parte de seu papel. As estruturas físicas de mediação, os objetos materiais, curiosamente estão ausentes em muitos desses trabalhos, e é precisamente essa lacuna na literatura que exploraremos aqui. Em resumo, os ambientes artificiais que vivemos são o resultado de uma construção progressiva, que começou há muito tempo e acelerou espontaneamente desde a Idade da Pedra.

Nas sociedades humanas, os determinantes do comportamento humano estão distribuídos: eles repousam no sujeito humano e também no contexto (motivos, objetivos, preferências, hábitos; mas também em artefatos, regras, outras pessoas). Por exemplo, por favor considerem o que guia meu comportamento agora como um orador, e também seu comportamento como ouvinte. Devemos levar em conta o meu motivo para vir aqui compartilhar conhecimento com colegas, minha própria educação e trabalho prévios, as suas motivações, mas também do quadro institucional da SBP, as regras e o formato específico que foram escolhidos para esta sessão, etc. Devemos também considerar a própria sala e a forma como está organizada, a disposição do telão e a localização dos plugues, o modo como o público está distribuído, etc. Todos esses fatores influenciam meu comportamento agora. Alguns influenciam o conteúdo do que digo, alguns influenciam porque eu digo, alguns determinam o modo como me porto e me dirijo a vocês. Alguns fatores fazem parte das condições dadas no momento, como a forma desta sala, mas alguns, como minha educação prévia ou o tipo de sotaque que eu tenho são resultados de eventos passados. Fazê-los explícitos nos levaria a uma cadeia de análises sem fim.

O que é significativo é que todos nós conseguimos realizar uma palestra decente, que corresponde às nossas expectativas sociais e científicas. Isto é memorável porque todos viemos de diferentes origens; é admirável também porque a própria expectativa e critérios do que é uma conferência muda para cada conferência, e no curso da história. Ainda assim, como podemos ver hoje, há algum mecanismo nos permitindo cooperar de uma forma harmoniosa e até agora bem-sucedida. Hoje eu estou interessado nesse mecanismo.

Vou propor um modelo simplificado chamado *Teoria da Instalação*. O modelo se baseia em muitas obras de outros autores e não é revolucionário. Em vez disso, o modelo é

deliberadamente simplista, a fim de ser usado por profissionais: designers, agências governamentais, organizações. Eu vou focar, especialmente, nos aspectos evolutivos deste modelo, que são minha contribuição para esta questão. Em uma perspectiva operacional, para profissionais que queiram entender, prever ou influenciar o comportamento humano, o mundo pode ser considerado uma *instalação*.

Instalação deve ser entendido aqui no sentido artístico de padrões de montagem no espaço para modificar nossa forma de conviver com uma situação: a instalação carrega sua própria dinâmica. Por exemplo, considere uma ratoeira. O rato é naturalmente guiado por esta instalação a um comportamento específico, com consequências específicas. A instalação não é uma coisa meramente coercitiva, ou meramente incitativa: ela produz um resultado previsível com a cooperação do sujeito, baseado nos seus processos psicológicos; apesar do desejo inicial do sujeito nem sempre ser o de fazer exatamente o que de fato acontece. Uma loja de sorvetes é baseada em princípio similar. Esta instalação produz efeitos bastante sistemáticos, aqueles de vocês que têm filhos certamente sabem. Acho que vocês entendem agora o que eu quero dizer com instalação. Quando pensamos nisso, grande parte dos cenários e situações do dia a dia podem ser consideradas como instalações que guiam seus participantes a um comportamento específico e previsível.

Ao longo da vida, nós nos comportamos constantemente em tais instalações. O mundo em si pode ser considerado como uma instalação gigante, socialmente construído, feito de instalações locais específicas, pelos quais a sociedade nos mantém no caminho certo. As instalações são continuamente reconstruídas. São tanto o produto quanto a estrutura da atividade humana (Berger e Luckman, 1967; Giddens, 1984; Searle, 1995). Falarei mais detalhadamente sobre do que as instalações são feitas.

A instalação do mundo guia os indivíduos em três níveis de atividades: físico, psicológico e social. Qualquer instalação existe simultaneamente nestas três camadas. O nível físico se refere à realidade material dos objetos. Ele oferece possibilidades⁵ para atividade (Gibson, 1982; Gibson, 1986), isto é: que atividades podem ser suportadas pelos objetos. Por exemplo: cadeiras suportam que se sente nelas; ônibus suportam transporte; etc. Só se pode fazer aquilo que o ambiente suporta (ou aquilo que é compatível). Esta camada da instalação é distribuída no ambiente físico, na construção de infraestrutura e nos vários mecanismos de oferta e compra, como por exemplo, o Mercado.

O primeiro nível de determinação, o físico, proporciona um esquema de possíveis comportamentos; mas nem tudo é possível de ser realizado. Aqui é onde a psicologia entra

⁵Do original em inglês: *affordances*. A palavra também pode ser traduzida como recursos.

em jogo. Para agir, os indivíduos devem interpretar as situações. No nível psicológico, motivações, representações e práticas fornecem interpretações possíveis da situação pelo sujeito, por exemplo, escolher entre vários artefatos que fornecem possibilidades (*affordances*) para a atividade desejada (como diferentes marcas de um mesmo produto). As representações incluem “como usar” os objetos; por exemplo, o que fazer com um navegador de internet, uma babá, um restaurante self-service ou uma conferência.

As representações também permitem aos sujeitos elaborar e planejar comportamento. Este nível da instalação está distribuído em cada mente humana por meio da experiência, educação e exposição ao discurso (mídia, anúncios, etc.). Permitam-me demonstrar isso com um exemplo. Vocês conseguem reconhecer as seguintes instalações? (figura 2). Isso mostra que todos compartilhamos estas representações. É por isso que posso dizer que a instalação está distribuída entre a população. Voltarei a falar mais tarde sobre essas representações distribuídas que são chamadas, desde Moscovici, de Representações Sociais.



Figura 3 - Exemplos de instalações
Fonte: Lahlou, 2011

Deixemos os chapéus de lado por um momento e voltemos à minha teoria da instalação. Vimos que há *affordances* no espaço físico, limitando a ação, e representação mental no espaço mental, também limitando e guiando a ação. Mas, nem tudo que é possível e desejado será realizado: um terceiro nível de determinação, o social, selecionará os comportamentos aceitáveis. Alguns tipos de chapéu podem ser proibidos ou obrigatórios, através das circunstâncias e da cultura. Por exemplo, como eu disse, Mustafá Kemal (Attaturk) proibiu em 1925 os turcos de usarem o barrete. Outro exemplo: apesar

de podermos dirigir em qualquer dos lados da rodovia, somente um é permitido em todos os países.

Porque ações individuais produzem externalidades, essas ações são limitadas por outros. As instituições são a solução social para controlar o potencial abuso ou mau uso, e minimizar os custos sociais (COASE, 1960), também chamados de “externalidades negativas”. As instituições estabelecem convenções comuns que permitem a cooperação (ex: as pessoas deveriam todas dirigir do mesmo lado da estrada, etc.). Muitas das regras já estão contidas nos aspectos normativos das representações, mas as instituições são especiais em sua capacidade de encorajar um comportamento, por meio de pressão social ou meios mais diretos. Então, em dado momento, o comportamento individual é determinado por esta instalação distribuída: objetos instalados no ambiente físico, sistemas interpretativos instalados em humanos e instituições instaladas na sociedade. Isso esclarece o papel da psicologia neste quadro. Nós lidamos aqui com o azul (figura 3).

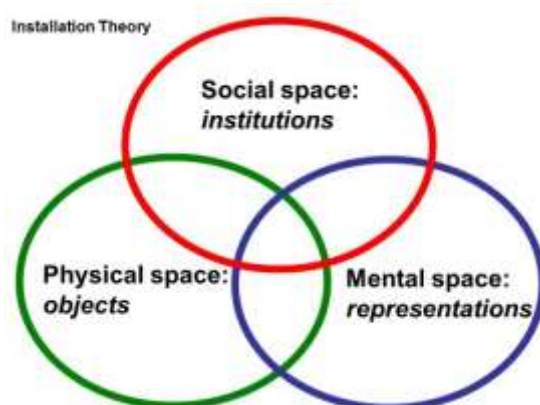


Figura 4 - Teoria da Instalação
Fonte: (LAHLOU, 2008)

A teoria da instalação é, claro, muito esquemática. É deliberadamente assim para permitir uma primeira orientação nos complexos sistemas sociotécnicos que os inovadores têm que lidar. Se queremos mudar o mundo, ou mais modestamente, um de seus subdomínios, é claro que nenhuma ação limitada a uma única camada de determinação – por exemplo um novo produto ou uma campanha de comunicação – será suficiente para mudar os comportamentos das pessoas. Devemos ter certeza que a instalação apropriada em três camadas (ambiente físico, indivíduos envolvidos, instituições relevantes) tenha sido abordada. O que nos resta é a estratégia de como criar e distribuir tal instalação. Por exemplo, poderíamos começar com a camada física por

aquisição de produtos, e depois tentar recrutar algumas instituições para que elas assumam a parte educativa da instalação. Agora vamos considerar a questão da evolução e mudança das sociedades.

Vou mostrar a vocês que há um mecanismo de seleção dupla, do tipo evolucionário ovo-e-galinha⁶, mas mais complexo e mais eficiente que o mecanismo de seleção natural descrito por Charles Darwin. Mas primeiro preciso esclarecer a noção de representação social numa perspectiva evolucionária. A Teoria das Representações Sociais (TRS), uma teoria introduzida pelo psicólogo social Serge Moscovici, lida com essas construções mentais (Moscovici, 1976). A partir das representações, os indivíduos tomam ciência das situações e objetos em termos de sua conotação de atividade (Uexkull, 1965), ou atrativos cognitivos (Lahlou, 2000). Deixem-me explicar rapidamente sobre esta teoria de representações sociais.

Humanos nunca estão isolados. Eles vivem em populações. Essas populações de seres humanos abrigam populações de representações mentais individuais de objetos. Por exemplo, cada um de nós como indivíduo tem uma representação do que é um “chapéu”. Estas representações são uma população própria, que habita a população humana, como a população de cachorros habita as casas humanas. Como uma população biológica, esta população de representações se reproduz. Ela faz isso de forma diferente das espécies biológicas. A psicologia ocidental tem estudado extensivamente como as representações se propagam por meio do discurso. Por exemplo, a discussão, a educação e a mídia. Mais tarde na minha fala vou focar em outro aspecto desta reprodução, através dos objetos.

Antes disso, deixe-me aproveitar a oportunidade para chamar sua atenção para o fato de que objetos também são populações, e que eles também estão distribuídos por esta população humana. Para voltar ao exemplo dos chapéus é fácil notar que uma coleção de chapéus está distribuída por esta multidão. O mundo é cheio de tais coleções de objetos, assim como é cheio de populações de representações. Espero que com o meu simples exemplo, vocês comecem a entender o que quero dizer com distribuição por uma população. Estou claramente adotando uma aproximação epidemiológica. A teoria da Instalação, e isto é menos trivial, também tenta esclarecer como as mudanças ocorrem, fornecendo um modelo para a evolução da instalação. Este modelo descreve como cada uma das três camadas (objetos, representações e instituições) se desenvolve, e suas respectivas relações. Então vamos agora examinar a evolução desta instalação distribuída.

⁶ Refere-se ao dilema de causalidade ilustrado pela questão: “quem nasceu primeiro: o ovo ou a galinha?”.

A evolução natural de representações e objetos

Representações e objetos seguem um processo de coevolução: representações são construídas pela experiência prática que as pessoas têm dos objetos. Ex: as pessoas aprendem sobre “chapéus” usando chapéus, ou compartilhando experiência com outras pessoas que conhecem sobre chapéus. Alguns objetos se parecem com chapéus, mas não são aceitáveis como tal. Por outro lado, objetos são fabricados (feitos, construídos) de acordo com o padrão de sua representação: chapéus são feitos a partir de representações de chapéus, assim como escadas são feitas para se parecerem com escadas; bombeiros são treinados para se comportarem como bombeiros; software de correio eletrônico é construído a partir da representação do correio eletrônico, etc. E esta é a razão pela qual as representações coincidem com os objetos.

Enquanto as representações e os objetos são tomados em um processo de ovo e galinha, cada forma do objeto (simbólica, reificada), é continuamente testada neste reino. É onde o processo de seleção ocorre. Objetos reificados são sujeitos a um “teste de realidade” que é: eles podem sobreviver à confrontação com outros objetos na arena do mundo real? Esse dispositivo funciona? Esse sistema é sustentável? Este projeto terá sucesso? Este chapéu é uma boa proteção? Nesta arena da realidade, só os mais adaptados sobrevivem. Por outro lado, representações são sujeitas a “experiências de pensamento” no reino simbólico: esta representação é aceitável? É compatível com a cultura local? É correta (politicamente, eticamente, etc.)? Nesta arena simbólica, somente os adaptados sobrevivem. Por exemplo, apesar de ser tecnicamente concebível fazer chapéu com pele humana, não é considerado um material psicologicamente aceitável para um chapéu.

Boas representações serão frequentemente usadas para designar objetos ou ações no mundo real. Isto é o que quero dizer com um processo de seleção dupla, uma vez que os objetos têm variáveis selecionadas, como a seleção natural dos organismos biológicos (Darwin, 1859), vemos aqui um processo mais complexo, mas mais econômico, onde objetos são selecionados duas vezes, em cada uma de suas formas (simbólica e concreta), por experiências de pensamento e testes de realidade. Isso se aplica a objetos materiais (cadeiras, carros) e também para objetos virtuais (democracia, educação), dos quais a forma “concreta” emerge na forma de situações e práticas.

Num nível social, a coevolução dos objetos e representações é monitorada pelo domínio local de comunidades de *stakeholders*⁷ (usuários, fornecedores, autoridades públicas, etc.) que definem os padrões de objetos, as regras de prática e mais. Porque os *stakeholders* conhecem o campo, as representações dos objetos e as regras são adaptados aos comportamentos. Esses sujeitos envolvidos criam *instituições* que são tanto conjuntos de regras a serem aplicados para manter a ordem quanto para promover a cooperação e comunidades de interesses, cientes de que estão jogando o mesmo jogo.

De fato, como dito anteriormente, saber como usar essas *affordances* nem sempre é suficiente para executar o comportamento adequado. Algumas pessoas devem fazer alguma coisa errada e provocar (por ignorância, interesse pessoal, etc.) externalidades negativas para si ou para outrem. As instituições são uma resposta social: elas criam e reforçam regras para controlar esses potenciais maus usos ou abusos; elas estabelecem convenções comuns que permitem cooperação (ex: pessoas devem dirigir todas do mesmo lado da rua). Muitas dessas regras já estão inseridas nas representações mentais que são, por natureza, normativas. Mas as instituições trazem um controle físico sobre estas normas. Elas as reforçam com pessoal especializado. Além disso, cada membro leal da comunidade tende a servir como um aplicador de regras fazendo os outros andarem nos trilhos. Muitas vezes, essas regras são formais e explícitas (regulações, leis, etc.), mas podem permanecer como regras informais de boas práticas, truques do comércio ou tradições. Como essas regras são o resultado de acordos entre os interesses locais, variam de lugar para lugar. As instituições refletem o equilíbrio de poder entre os *stakeholders* e evoluem conforme esses equilíbrios de poder evoluem.

Usando a Teoria do mundo como instalação (WIT) para pesquisa e projeto

Agora que entendemos o que é o mecanismo de evolução natural das representações e objetos, deixe-me ilustrar como podemos usar vários níveis de instalação para mudar o comportamento. Nós psicólogos sabemos que podemos até certo ponto mudar comportamentos, alterando as representações. Isto é por exemplo o que é feito com campanhas para saúde pública. É um processo longo, pesado, porque como vimos, as

⁷ Termo utilizado para se referir ao público estratégico de determinada ação, a tradução literal seria partes interessadas.

representações estão distribuídas na população. Uma razão pela qual essas campanhas não podem produzir resultado sozinhas é porque são endereçadas somente a uma camada da instalação. Trabalhar no nível físico é uma solução interessante. Algumas vezes proporciona bons resultados, mesmo quando usado sozinho. Vamos dar uma olhada num escritório, onde fiz um experimento no final dos anos 1990.

Em um escritório trabalhavam dois engenheiros. As discussões com os usuários nos levaram a construir novo mobiliário que os permitiria um melhor uso do espaço, especialmente para lidar com as pilhas de documentos em suas mesas de trabalho. Deixamos os escritórios sob observação durante três semanas para estabelecer um patamar. Construimos a mobília, depois a nova instalação foi feita sob total controle dos usuários.

Durante nove meses (o tempo da instalação mais os meses seguintes), uma câmera de vídeo por reconhecimento automático de movimento estava gravando as atividades para permitir análises futuras. Análises dos movimentos foram feitas, e mapas de atividades traçados, mostrando onde os movimentos aconteciam no escritório. Foi feita uma comparação dos mapas de atividades antes e depois das mudanças da instalação. Antes das mudanças, o sujeito trabalhava sozinho a maior parte do tempo. Depois, observou-se frequentes sessões de colaboração de dois ou três indivíduos, de frente para a tela. Os ocupantes espontaneamente começaram a trabalhar cooperativamente com engenheiros de outros escritórios. Os visitantes não ficavam simplesmente parados na porta como faziam antes, eles entravam e sentavam para discutir em frente às telas.

Durante a apresentação dos resultados, os gestores desse grupo expressaram surpresa: eles tentaram por anos obter esse resultado, a colaboração, mas nunca tiveram sucesso, e atribuíram o fracasso dos esforços gerenciais ao fato que esses engenheiros eram cabeças-duras. Curiosamente, este comportamento colaborativo ocorreu espontaneamente depois da nossa reforma no escritório, simplesmente porque a nova configuração ofereceu boas possibilidades para colaboração: um espaço grande o suficiente para dois ou três assentos de frente para uma boa tela. Esta possibilidade não foi planejada por nós de maneira alguma, mas produziu efeitos. O novo comportamento, documentado dois meses após a instalação da nova configuração permaneceu estável. Este resultado pode parecer bastante trivial, mas nos lembra que um primeiro movimento para promover a mudança é abordar a possibilidade física para o novo comportamento.

Podemos também mudar o comportamento agindo em nível institucional, agindo sob as regras, nas atribuições, na estrutura de poder e legitimação. É nesta perspectiva que

proponho a vocês reconsiderarem o clássico experimento de Milgram (1961) sobre a obediência. No experimento de Milgram, o sujeito era instruído a ensinar pares de palavras ao aprendiz. Quando o aprendiz errava, o sujeito era instruído a puni-lo com choque, com aumento de 15 volts para cada novo erro. Isto supostamente era para fazer uma pesquisa sobre o impacto da punição sobre o aprendizado. Na versão mais famosa do experimento, 62,5% dos sujeitos administraram o máximo de 450 volts, como este homem fez, apesar de estar relutante (figura 5). Não posso descrever todas as variantes do experimento, mas todas produziram resultados similares.

Este experimento é especialmente relevante se você considerar a obediência nas corporações hoje. O que é interessante aqui é que a configuração institucional induziu o sujeito a agir contra suas tendências espontâneas, apesar de não haver coerção explícita. Como humanos nós naturalmente tendemos a fazer o que somos mandados; a agir conforme o papel que nos é atribuído pela estrutura social. Neste caso, a responsabilidade parece ser transferida para a instituição e os sujeitos tendem a agir como parte da organização, desempenhando o papel que lhes foi atribuído, em vez de agir como um indivíduo autônomo. Como Milgram diz: “o indivíduo se torna integrado a uma situação que carrega seu próprio *momentum*”. Como vocês podem ver, esta conclusão de Milgram está muito próxima da teoria da Instalação.

Stanley Milgram's « obedience » experiment (1961)

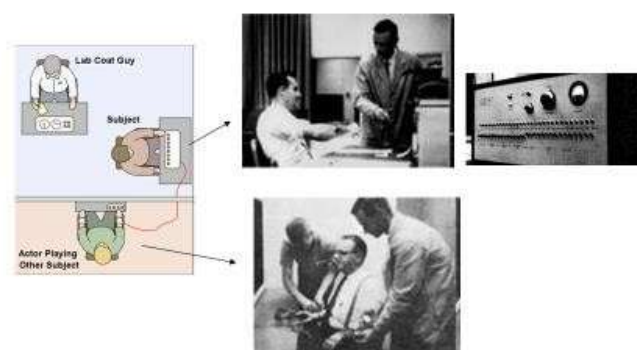


Figura 5 - Experimento da Obediência de Milgram (1961)

Fonte: LAHLOU, 2011

Eu não devo insistir nestes dois níveis porque, como cientistas sociais, estamos cientes deles. De fato, esses são os caminhos habituais para as políticas sociais: conduzir à educação e campanhas na imprensa, criar leis e instituições especializadas. Deixe-me lhes mostrar uma aplicação na indústria que ilustra como podemos implementar mudanças nas organizações do mundo real. É chamada “realidade experimental”. Como eu disse, quando queremos mudar o mundo, devemos modificar todas as três camadas. O problema é que, a coordenação das três camadas é um problema do tipo ovo-e-galinha. Isso levanta a questão de *timing* e de enquadrar socialmente esta coevolução. Como podemos fazer isso?

As situações do mundo real são tão complexas que desafiam a modelagem completa, portanto, devemos operar num pequeno e realista microcosmo do sistema para modificar a instalação, por exemplo, para viabilizar um novo comportamento. Fazendo isso, devemos entender o que deve mudar nas diferentes camadas (física, social, mental) para tornar este novo comportamento durável. Se conseguirmos criar uma boa solução neste microcosmo, uma que seja durável, podemos estendê-la a todo o sistema. Isto é o que chamamos de “realidade experimental”. Gradualmente modificamos a instalação alterando deliberadamente as diferentes camadas, pouco a pouco, à medida que a situação se desenvolve. Na prática, fazemos experimentos controlados, mas realistas, em pequena escala, envolvendo *stakeholders* e usuários.

Uma primeira aplicação em larga escala foi o Laboratório de Design para Cognição, um laboratório que fundei em 2000 com Valery Nosulenko na *Électricité de France* (EDF)⁸ para implementar novos meios de trabalhar usando Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Maior conforto e eficiência e também mais sustentabilidade eram os objetivos. Entre outras coisas, o experimento permitiu desenvolver um trabalho colaborativo que pôde reduzir necessidades de transporte, o que é bom para as pessoas e para o ambiente. O laboratório tem um prédio de 4.000ft²⁹ projetado como um estúdio de cinema (figura 6). A infraestrutura é completamente flexível e organizada para observação contínua. A construção é equipada com 30 câmeras *time-lapse* (ou câmera-rápida) no teto que operam continuamente. Há vários equipamentos de gravação de todos os tipos, incluindo subcâmeras e até monitoramento fisiológico.

O laboratório tem escritórios futurísticos onde trabalhadores de verdade fizeram seus trabalhos sob observação contínua. Um time de 25 trabalhadores voluntários participou do processo. Coletivamente, com a ajuda de designers e psicólogos, eles criaram

⁸ Companhia de Eletricidade da França.

⁹ Aproximadamente 371m².

novos ambientes de trabalho, novas práticas e novas regras. O experimento durou três anos. O fato de estar sob constante observação foi compensado pelo fato de viverem num ambiente muito confortável e futurista, com crédito quase ilimitado para equipamentos de TIC. O laboratório era parte de uma organização ainda maior, e os trabalhadores faziam seu trabalho normal; o que permitiu explorar a compatibilidade das soluções locais com o sistema maior e, portanto, apontar quais seriam os problemas de implantação. Este laboratório permitiu testar e criar instalações para várias inovações que eram depois desenvolvidas na companhia. Entre esses estavam redes de trabalho sem fio, áreas de trabalho móveis, encapsulamento VPN, videoconferência por IP e o uso de etiquetas RF-ID, que na época eram inovações. Eu adoraria dar mais detalhes, mas falta tempo. Eu recomendo aos interessados que leiam o livro que a Springer está lançando esta semana chamado *“Designing User Friendly Augmented Environments”*(2009).



K1 building, west aisle

Figura 6 - Projeto do espaço K1

Fonte: LAHLOU, 2009

As implementações dessas ações na companhia não salvarão o mundo por si só, mas salvar o mundo será o resultado de vários esforços locais. Por exemplo, medidas no uso da sala de videoconferência principal do K1 provou que não somente economiza tempo e esforços aos usuários, mas economizou cerca de nove toneladas de CO² ao mês, e também mais de 40 mil euros em transporte por mês. Também permitiu reduzir pela metade o atraso para encontrar uma data apropriada para reuniões uma vez que é mais fácil se preparar para estar numa reunião com uma hora de antecedência do que meio dia de antecedência, se houver transporte.

Algo interessante extraído de nossas experiências é que assuntos administrativos na camada institucional são normalmente um problema maior para redesenhar do que os aspectos técnicos. De fato, a camada física é fácil mudar, as outras duas, são menos fáceis. Começar a mudança pela camada física foca a discussão em aspectos técnicos, tende a limitar os conflitos no grupo e produz o descongelamento que permite a centelha da mudança. Mas isso deve ser amparado por mudanças no ambiente construído para ser totalmente eficaz.

Como podemos fazer na prática? A fim de criar uma mudança sustentável, a nova instalação deve guiar e amparar a atividade dos sujeitos em todos os estágios. Analisamos cuidadosamente a atividade e em que pontos da atividade há obstáculos, ou em que falta apoio; a partir da perspectiva dos usuários, seguindo o usuário enquanto ele executa a atividade. Aplicamos esta abordagem para introduzir mudanças no ambiente de trabalho usando um dispositivo específico para apreender o comportamento na perspectiva do sujeito, a *subcam*.

A *subcam* é uma câmera de vídeo em miniatura usada na altura dos olhos do usuário. Ela grava o que o sujeito vê, ouve e faz e permite observar detalhes e obstáculos a todo o momento. Pedindo ao sujeito para usar a *subcam*, podemos seguir a trajetória de suas atividades na instalação e evidenciar as várias camadas dos determinantes do comportamento em situações reais, a cada segundo. Os resultados das análises dão orientações de onde e como as mudanças devem ser implementadas na Instalação, a fim de apoiar o sujeito a adotar o novo comportamento. As camadas mais bloqueadoras devem ser tratadas primeiro para desbloquear o sistema. Mas isso deve ser feito gradualmente e com cuidado.

Quando analisamos uma trajetória de atividade no mundo, como por exemplo o modo como as compras são feitas numa organização, logo parece que esta trajetória não é ideal. Isto ocorre porque normalmente há muitos obstáculos nesta atividade específica; e, portanto, estamos tentados a introduzir mudanças, como por exemplo, novos dispositivos e novas regulamentações. Isto pode fazer a atividade mais simples. No nosso caso, se criarmos um novo sistema de compras que é obrigatório e controlado pelo departamento de aquisições, e algum planejamento de recursos empresariais com base na contabilidade, as coisas se tornariam fáceis para o departamento de compras. Mas o mundo é uma instalação coletiva, e o que é um obstáculo para um processo está lá geralmente por causa de outro processo. Uma mudança da instalação em alguns lugares pode muito bem prejudicar outras atividades que usam a mesma instalação com diferentes propósitos.

No nosso exemplo, o novo sistema de compras pode se tornar um pesadelo para serviços operacionais fora do departamento de compras. Assim, devemos negociar modos de implementar mudanças que levem em conta esta propriedade coletiva da instalação, e envolver todas as pessoas interessadas no processo, a fim de evitar externalidades negativas. Caso contrário, isto produzirá resistências à mudança, e essas resistências são legitimadas. Envolver as pessoas interessadas, se for feito com cuidado, pode produzir um efeito de grupo positivo em descongelar uma situação e produzir mudança. Como podemos ver, apesar de mudar a instalação poder, em princípio, parecer uma tarefa difícil, é viável na prática, desde que comecemos devagar e contemos gradualmente com a ajuda dos *stakeholders*.

Considerações Finais

Deixem-me agora concluir. Eu abordei a questão dos objetos e suas representações, e como eles estão envolvidos no comportamento humano. Mostrei a vocês como na evolução das sociedades, os objetos têm um papel crescente em causar e guiar comportamentos. Propus um modelo simplificado listando as três principais camadas da determinação e do controle do comportamento humano. Este modelo, a Teoria da Instalação do Mundo (WIT), considera que as estruturas de mediação e de orientação e controle do comportamento são distribuídas no ambiente físico, nas instituições sociais e nos próprios indivíduos. Este modelo explica a evolução da instalação por um mecanismo de seleção dupla das representações e objetos, sob o controle das instituições. O modelo contribui para a evolução cultural das sociedades. A implicação deste modelo é que, quando queremos implementar mudança, devemos nos preocupar com essas três camadas e não somente com uma delas.

Eu forneci um exemplo do que pode ser feito em organizações complexas tais como corporações modernas de tal modo que mesmo mudanças contínuas podem ser monitoradas pela realidade experimental. Mostrei a vocês como operar na prática, seguindo a atividade na perspectiva do sujeito com a *subcam*, para encontrar o que pode ser melhorado, e depois negociar com as partes interessadas a nova instalação. Finalmente, dei algumas ressalvas no uso desta técnica. Então, propondo três possíveis ângulos (físico, mental, institucional), diferentes formas de abordar o problema em mãos, a instalação tem a vantagem de ter conteúdos direcionados; isso fornece uma perspectiva

pragmática para aqueles que querem mudar o mundo. Precisamente porque a Teoria do Mundo como Instalação é um modelo super simplificado, é simples de usar e pode, portanto, ser útil na prática – desde que se lembre que é muito simplificado.

Referências

COASE, Ronald. **The problem of social cost**. Journal of Law and Economics, Vol. 3, pp. 1-44, 1960.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge**. New York: Anchor Books, 1967.

DARWIN, Charles. **L'origine des espèces**. Paris : La découverte, 1985 (traduction de la 6ème édition, 1880).

FERREIRA, Aurélio Buarque. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 3ª ed. Curitiba: Positivo, 2004.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir: o nascimento da prisão**. 36ª ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

GIBSON, J.J. **Notes on affordances**. In: E. Reed & R. Jones (eds.). *Reasons for realism. Selected Essays of James J. Gibson*. London: Lawrence Erlbaum Associates, 1982, pp. 401-418.

GIBSON, J. J. **The Ecological Approach to Visual Perception**. Hillsdale, N. J: Lawrence Erlbaum Associates, 1986.

GIDDENS, Anthony. **The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration**. Cambridge: Polity, 1984.

GOFFMAN, Erving. **The Presentation of Self in Everyday Life**. New York: Doubleday Anchor, 1959.

HUTCHINS, Edwin. **Cognition in the Wild**. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1995.

JESUÍNO, Jorge. **Paralelos**. Cadernos de Pesquisa, vol.48, n.167. São Paulo: Jan./Mar. 2018. pp. 42-68.

LATOUR, Bruno. **Reassembling the social: an introduction to actor-network-theory**. Oxford University Press, 2005.

MILGRAM, Stanley. **Dynamics of obedience**. Washington: National Science Foundation, 25 January 1961.

MOSCOVICI, Serge. **La psychanalyse, son image, son public**. Paris: PUF, 1976.

MOSCOVICI, Serge. **Le domaine de la psychologie sociale**. In: MOSCOVICI, S. (Ed). *La psychologie sociale*. Paris: PUF, 1984.

LAHLOU, Saadi. **L'installation du Monde**. *De la représentation à l'action en situation*. Mémoire d'habilitation à diriger des recherches. Université de Provence, 2008. 213p. + Annexes.

LAHLOU, Saadi. **The role of Psychology in the construction of Objects**. XLI Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia (26 a 29 de Outubro). Belém, 2011.

LEWIN, Kurt. **Principles of Topological Psychology**. New York: McGraw-Hill, 1936.

SEARLE, John R. **The construction of social reality**. New York: Simon and Schuster, 1995.

UEXKULL, Jakob von. **Mondes animaux et monde humain**. Gonthier, 1965.

Submetido em 11/06/2019

Aprovado em 27/08/2019

Licença Creative Commons – Atribuição Não Comercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)